

Таким образом, из всего сказанного можно выделить **приоритетные направления** работы информационно-библиографического отдела библиотеки:

1. Качественный уровень информационного обслуживания и обеспечение научно-исследовательской работы ученых, преподавателей и студентов вуза.
2. Создание качественных баз данных статей, ведение указателей (по ГОСТам, правилам заполнения полей, качественное лингвистическое обеспечение, заполнение максимально возможного количества полей для создания наибольшего количества точек доступа и т.д.).
3. Изучение использования библиографических и информационных ресурсов, тенденций изменения документального потока и информационных потребностей пользователей, качества информационных ресурсов, выявление ассортимента и возможностей их использования.
4. Организация и ведение базы данных полнотекстовых документов. Создание на архив собранных ресурсов библиографических БД с рефератом на каждый источник.
5. Повышение квалификации сотрудников отдела и формирование информационной культуры пользователей.

### **Библиографический список**

1. Акулич Ю. В. Международные требования к библиотечно-информационному образованию / Ю. В. Акулич // Библиография. 2002. № 3. С. 135-138.
2. Андреева Л. К. Кофе брейк в СБО «Бунинки» / Л. К. Андреева // Библиография. 2001. № 6. С. 65-76.
3. Аухадиева Г. А. Справочно-библиографическое и информационное обеспечение науки и образования в Казанском университете / Г. А. Аухадиева // Библиотеки учебных заведений. 2002. № 3. С. 26-34.
4. Информационно-библиотечная сфера: международные акты и рекомендации: Сб. справ.-нормат. и рек. материалов / М-во культуры Рос. Федерации, Рос. нац. б-ка; Сост.: Е. И. Кузьмин, В. Р. Фирсов. М.: Либерия, 2001. 272 с.
5. Кубракова Н. И. Библиографические отделы на фоне перемен / Н. И. Кубракова // Библиография. 2002. № 5. С. 13-19.
6. Лопатина Н. В. Библиограф в новых информационных реалиях / Н. В. Лопатина // Библиография. 2002. № 5. С. 6-13.
7. Отчеты ИнБО за 2002, 2001 гг.
8. Сарсембинова А. Летняя библиотечная Интернет-школа-2002 / А. Сарсембинова // Библиография. 2002. № 6. С. 110-111.
9. Справочник библиографа / Науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. СПб.: Профессия, 2002. 528 с. (Библиотека).

**С. В. Гриценко**  
*ПГСХА, Пермь*

### **Информационное обслуживание преподавателей и сотрудников: из опыта работы**

Информатизация общества, неразрывно связанная с глобальным процессом накопления информации и стремительными темпами развития вычислительной техники, становится важным фактором его развития. Базовым элементом этого процесса, несомненно, являются библиотеки, в том числе и вузовские.

Библиотеки вузов достаточно быстро адаптировались к изменениям, вызванным технологической революцией. Они стали активно осваивать информационные технологии, которые открыли библиотекам принципиально новые возможности библиотечно-информационного обслуживания пользователей. Автоматизация библиографических процессов, создающая возможности прямого доступа к информационным ресурсам других библиотек (включая и зарубежные), повышает роль этого направления в деятельности библиотек по более полному удовлетворению информационных потребностей читателей.

В специальной литературе, наряду с термином «Библиографическое обслуживание», встречается термин «Информационное обслуживание». В настоящее время оба эти термина закреплены в межгосударственном терминологическом стандарте 7.0-99. Под информационным обслуживанием понимается «обеспечение пользователей необходимой информацией, осуществляемое информационными органами и службами путем предоставления информационных услуг». В этом же стандарте библиографическое информирование определяется, как «систематическое обеспечение библиографической информацией абонента в соответствии с его долговременно действующим запросом». В свою очередь, по охвату потребителей, оно подразделяется на три разновидности: индивидуальное, групповое и массовое информирование.

Первые две из названных относятся к дифференцированному библиографическому информированию, которое осуществляется с учетом информационных потребностей индивида или группы, а последнее – к недифференцированному, или массовому, без учета конкретных потребностей широкого круга потребителей. Целью библиографического информирования является активное доведение новой библиографической информации до потенциальных и реальных потребителей, раскрытие информационных ресурсов конкретной библиотеки или фондов других библиотек и информационных центров.

Массовое библиографическое информирование представляет собой регулярное и эпизодическое доведение библиографической информации до широкого круга потребителей. Главные цели массового библиографического информирования заключаются в пропаганде фонда документов и в информировании о новых поступлениях. Формами массового библиографического информирования являются бюллетени, картотеки, БД новых поступлений. В последние годы они подготавливаются автоматически в ходе обработки новых поступлений при их отражении в электронном каталоге. Практически все вузовские библиотеки Перми имеют такие базы данных, которые на сегодняшний день насчитывают от 5 тыс. названий (ПГСХА) до 260 тыс. (ПГТУ).

Дифференцированному библиографическому информированию, особенно индивидуальному как наиболее эффективному, в настоящее время уделяется большое внимание. Высокоорганизованными формами библиографического информирования являются избирательное распространение информации (ИРИ) и дифференцированное обеспечение руководства (ДОР). Обслуживание осуществляется на основе систематического библиографического поиска релевантной информации во входящем потоке первичных и вторичных документов.

**Отличительными чертами ИРИ являются:**

- ориентация при обслуживании на весь документальный поток, а не только на новые поступления;
- наличие карт обратной связи, позволяющих постоянно уточнять представления о потребностях абонентов;
- краткое раскрытие содержания документа с помощью реферата, аннотации или набора ключевых слов;
- двухконтурность, предполагающая сначала представление библиографической информации, а в случае ее положительной оценки и специального требования – полных текстов документов;
- оперативность и регулярность доведения информации.

Требование максимальной полноты библиографической информации особенно актуально при обслуживании в режиме ИРИ научных работников. Для обеспечения полноты, наряду с отбором поступивших в библиотеку первичных документов и их обработкой, для ввода в систему ИРИ просматриваются текущие библиографические источники, которые могут содержать сведения о первичных документах, не приобретаемых библиотекой, но соответствующих информационным потребностям абонентов. Обычно для этой цели используются реферативные журналы и библиографические источники сигнального типа. В практике работы библиотеки ПГСХА активно используются издания ВИ-

НИТИ, в частности РЖ «Растениеводство (биологические основы)», «Почвоведение», библиографические указатели ЦНСХБ «Сельскохозяйственная литература», «Экология» и многие другие.

Существенное значение имеет соблюдение требования о раскрытии содержания документов, вводимых в систему. Наличие реферата, аннотации или перечня ключевых слов позволяет абоненту оценить документ и сделать вывод о степени полезности данной информации.

Требования оперативности и регулярности доведения библиографической информации обуславливается необходимостью своевременного знакомства потребителя со всем новым, что вышло по его теме. Некоторые ученые отмечают, что запоздалая информация негативно отражается на ходе научных исследований.

Наличие постоянно действующей обратной связи позволяет судить об эффективности библиографического информирования, оценивать соответствие оповещений о документах, посылаемых абонентам системы ИРИ, их запросам. Так, например, с 1991 г. абонентом этой системы является В. Н. Разумкова, кандидат сельскохозяйственных наук с постоянно действующим запросом «Микроклональное размножение картофеля» и как результат этого – выпуск в 2003 г. монографии «Агротехника картофеля на Западном Урале» с прилагаемым списком использованных источников в количестве 35 названий.

Как показывает практика, некоторые абоненты системы ИРИ отказываются от обратной связи, мотивируя это разными причинами. Например, в ПГТУ, ПГУ, ПГИИК, передавая огромный массив библиографической информации о новых документах, библиографы могут судить о полезности информации только при личном контакте, при непосредственной беседе с преподавателем. По мнению одного из ведущих библиографов Д. Я. Коготкова<sup>1</sup>, объясняется это в значительной мере низкой информационной культурой. Библиографы должны разъяснять важность обратной связи для улучшения качества обслуживания и по возможности повышать информационную культуру абонентов.

При выборе абонентов ИРИ среди преподавателей и сотрудников одного учреждения помимо значимости их деятельности и профессиональной компетентности учитывается способность людей выступать в роли «информационных лидеров», их готовности распространять получаемую информацию среди коллег.

Целесообразно, по согласованию с абонентом, исключать из оповещений карточки со сведениями о статьях из тех журналов, которые он регулярно просматривает.

#### Пример карты обратной связи, используемой в библиотеке ПГСХА

№ абонента	Оценка информации
Описание документа	5 – ценная, будет использоваться в работе
Аннотация или реферат	4 – представляет интерес
	3 – известна из других источников
	2 – не представляет интереса
	1 – не соответствует теме запроса
	0 – необходима копия
Подпись абонента:	Дата отправления:
	Дата возврата:

В настоящее время существуют как неавтоматизированные (ручные), так и автоматизированные системы ИРИ. В библиотеках вузов Перми эти системы, в основном, работают в ручном режиме. Для работы библиографы ведут две картотеки: абонентов системы и заявленных ими тем. В библиотеке ПГСХА создана рейтер-картотека абонентов ИРИ, которая позволяет видеть количество принятых на информирование преподавателей одной кафедры, что в свою очередь дает возможность корректировать численность абонентов. Для нас важен широкий спектр охвата информацией абонентов с разных кафедр.

В данный момент эта система обслуживает 11 абонентов по 25 темам. Темы очень разнообразны, например: «Символика «Троицы» (кафедра философии), «Эрозия почв» (кафедра почвоведения), «Микроклональное размножение картофеля» (кафедра физиологии растений), «Фотосинтетиче-

<sup>1</sup> Коготков Д. Я. Библиографическая деятельность библиотек: организация, управление, технология: Учебник СПб. 2003. С. 206.

ская активная радиация (ФАР)» (кафедра ботаники) и др. Большинство абонентов этой системы работают на разных кафедрах, получают информацию по мере накопления, но не реже одного раза в месяц. Всего в 2002 г. было выдано 139 оповещений о новых источниках. Все карты обратной связи возвращены с положительной оценкой.

В ПГТУ в режиме ИРИ библиографы работают с 21 абонентом по 27 темам. В 2002 г. они были оповещены о 440 документах. В этом же году библиографы осуществили передачу информации, используя возможности электронной почты, на кафедру «Станки и инструменты» и кафедру истории.

Библиографы ПГФА подбирают новую информацию по 9 постоянно действующим запросам: гомеопатия, биологически активные добавки и др. В течение 2002 г. ими написано 306 оповещений.

В целях совершенствования текущего библиографического обслуживания необходимо систематически определять практический эффект и целесообразность используемых форм. В самой системе избирательного распространения информации заложены возможности для ее оценки на основе анализа талонов обратной связи. Значительно сложнее обстоит дело с оценкой эффективности традиционных форм библиографического обслуживания. В этом случае обратная связь проявляется обычно только в запросе потребителя на документ, о котором он был проинформирован.

**Система ДОР.** Система дифференцированного обеспечения руководителей предусматривает аналитическую переработку информации, в результате которой руководителям передают тематические подборки, дайджесты, фирменные досье, таблицы фактических сведений.

Как правило, в вузовских библиотеках абонентами системы ДОР являются: ректор, проректора, деканы факультетов. В библиотеки ПГСХА этой системой охвачено 15 абонентов: ректор, 3 проректора, 10 деканов и начальник учебной части вуза. Ежеквартально они получают список источников по следующим темам: управление вузом, экономика вуза, методика преподавания отдельных дисциплин, воспитательная функция в вузе, научно-исследовательская работа преподавателей и студентов и др. Так, в 2002 г. абоненты были проинформированы о 115 документах. Необходимо отметить, что библиотеки вузов Перми имеют очень давние и тесные связи, что непременно сказывается на качестве и оперативности информационной работы. Например, библиографы ПГУ постоянно рассылают список тем ДОР по всем библиотекам. Поэтому в среднем в год они информируются о 14 тыс. названий документов и руководителям своего университета эта информация передается в электронном виде, что значительно экономит время и деньги. Также постоянно пополняется «Сводный электронный каталог периодических изданий, выписываемых библиотеками вузов Перми», созданный на базе научно-библиографического отдела ПГТУ. В стенах справочно-библиографического отдела ПГСХА работает межвузовская библиографическая секция, на которой обсуждаются теоретические и практические вопросы СБО. Так, например, на ее последнем заседании преподавателем ПГИ-ИК канд. пед. наук Е. Н. Кислицыной разбирались с библиографами примеры трудных библиографических описаний, в частности, это касалось информации на электронных носителях.

Вместе с тем в библиотеках вузов, имеющих благоприятные условия для развития индивидуального информирования, также широко применяется групповое информирование. В основе группового информирования, как и индивидуального, лежит знание информационных потребностей абонентов. Эффективность обслуживания во многом зависит от того, насколько точно формулируемые абонентами запросы отражают тематическое содержание этих потребностей. На групповом информировании в библиотеке ПГСХА состоит 50 кафедр. Они ежеквартально, на Днях информации, получают информацию по своему профилю на документы, имеющиеся и не имеющиеся в фонде нашей библиотеки. Те издания, которых нет, зав. кафедрами могут заказать через отдел комплектования, сделав письменную заявку на имя ректора. Чтобы эта система бесперебойно и эффективно работала, библиографы ежегодно уточняют списки тем, над которыми работают преподаватели и сотрудники академии. Ведется специальная папка, где четко сформулированы темы и фамилии преподавателей, подписанные зав. кафедрами. Кроме того, ректором утверждается список преподавателей-информаторов, в обязанности которых входит доведение новой информации до каждого сотрудника кафедры. Некоторые информаторы вводят полученную из библиотеки информацию в свои компьютеры, некоторые ведут картотеку новинок, другие же прикрепляют карточки на информационный стенд кафедры. В любом случае информация доходит до потребителя и используется им в работе.

Масштабы и формы библиографического информирования зависят от типа библиотек, их материально-технической базы, информационных ресурсов, контингента пользователей, штата, сложившихся традиций и других факторов.

Общая тенденция развития информирования состоит в движении от традиционных форм к дифференцированным и индивидуализированным, ориентированным на полное удовлетворение ре-

альных и потенциальных информационных потребностей. Библиографическое информирование может предварять поступление документов в фонд библиотеки, например, информация из газеты «Книжное обозрение» или рекламные аннотированные статьи о монографиях в научных журналах.

Применение информационных технологий позволяет сочетать получение сигнальных, реферативных и обзорных библиографических сообщений с предоставлением копий первичных документов. Включение библиотек в автоматизированные сети снимают зависимость пользователей от ограниченных одной библиотекой ресурсов и от необходимости личного посещения библиотеки в строго определенное время, что, безусловно, говорит о повышении комфортности обслуживания. Сегодня неизбежен и абсолютно необходим переход к широкому использованию и предоставлению пользователям электронных версий полных текстов документов.

Информационное обслуживание в вузовской библиотеке традиционно считается одним из важнейших направлений ее деятельности. От того, насколько эффективно оно организовано, зависит успешное решение главной задачи библиотеки – обеспечение учебного процесса и научных исследований в вузе.

Опыт библиотек Перми по организации информационного обслуживания показывает, что взаимопроникновение технологий, традиционных и цифровых, обогащают библиографическую практику, способствует ее совершенствованию. Важнейшей задачей на ближайшее будущее станет умелое сочетание традиционных и новых высокотехнических методов работы.

**М. Н. Кузнецова**  
*ПГФА, Пермь*

## **Государственный образовательный стандарт и информационное обслуживание читателей**

Качество информационного обслуживания читателей зависит от ряда условий: полноты комплектования фонда, состояния справочно-библиографического аппарата библиотеки, использования современных технологий, квалификации библиотекарей-библиографов, информационной культуры читателей и их желания получать знания. Мы полагаем, что все это в значительной мере определяет, насколько успешно вузовская библиотека может решать свои задачи и, прежде всего, такую как содействие образованию.

«Закон об образовании» вызвал к жизни более 600 коммерческих вузов. В университетах и институтах стали открываться новые факультеты, вводиться новые дисциплины, что повлекло за собой значительный приток читателей во всех библиотеках. Стихия рынка образовательных услуг поставила как читателей, так и библиотекарей в довольно трудное положение.

По этой причине в конце 90-х гг. прошлого века в нашем городе в адрес вузовских библиотек были высказаны упреки сотрудниками муниципальных библиотек во главе с областной библиотекой имени А. М. Горького. Они сводились к тому, что вузовские библиотеки не обеспечивают своих читателей-студентов новой информацией. В 1998 г. состоялся «круглый стол», на котором было принято решение провести анкетирование читателей сотрудниками областной и городской библиотек. Оно показало, что читателями публичных библиотек являются студенты гуманитарных факультетов университетов и коммерческих вузов. Библиотекари не владели информацией об изменениях, происходящих в современном образовании. Не было документа, регламентирующего образовательную деятельность вуза. Сегодня он есть. Это – Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования, введен 10.03.2000 г. На примере одной специальности (040500 Фармация) можно увидеть достоинства и недостатки этого документа. Наряду с требованиями к уровню подготовки специалиста в нем содержатся требования к обязательному минимуму содержания основной образовательной программы. Дисциплины разделены на: гуманитарные и социально-экономические; естественнонаучные, математические и медико-биологические; профессиональные и дисциплины специальности. В них выделен федеральный компонент, национально-региональный (или вузовский), дисциплины по выбору студента, а также факультативные дисциплины. При этом дисциплины и кур-